

**TANGGUNG JAWAB PT. JASA MARGA TBK ATAS
KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT KERUSAKAN DI
RUAS JALAN TOL JAKARTA-CIKAMPEK DALAM
PERSPEKTIF HUKUM PERDATA**

SKRIPSI

Oleh:

SALSABILLA PUTRI INDRAWAN

NPM: 201910115166



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi :TANGGUNG JAWAB PT. JASA MARGA
TBK ATAS KERUGIAN KONSUMEN
AKIBAT KERUSAKAN DI RUAS JALAN
TOL JAKARTA-CIKAMPEK DALAM
PERSPEKTIF HUKUM PERDATA

Nama Mahasiswa : 201910115166

Nomor Induk Mahasiswa : SALSABILLA PUTRI INDRAWAN

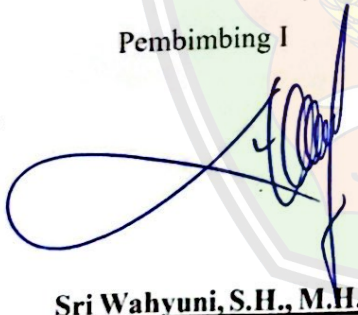
Program Studi/Fakultas : ILMU HUKUM

Bekasi, 2 Juli 2024

MENYETUJUI.

Pembimbing I

Pembimbing II



Sri Wahyuni, S.H., M.H.

NIDN. 0322078304



Rabiah Al Adawiah, S.Ag., M.Si.

NIDN. 0302057403

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Judul Skripsi : Tanggung Jawab PT. Jasa Marga Tbk Atas Kerugian Konsumen Akibat Kerusakan Di Ruas Jalan Tol Jakarta - Cikampek Dalam Perspektif Hukum Perdata

Nama Mahasiswa : 201910115166
Nomor Induk Mahasiswa : Salsabilla Putri Indrawan
Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Jakarta, 22 Juli 2024

Jakarta, Agustus 2024

MENGESAHKAN.

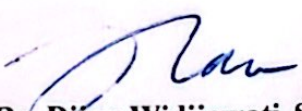
Ketua Penguji : Dr. Hotma P. Sibuea, S.H., M.H.
NIDK. 8937370023
Penguji I : Sri Wahyuni, S.H., M.H.
NIDN. 0322078304
Penguji II : Widya Romasindah Aidy, S.Psi., M.H.
NIDN. 0331018008

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Hukum

Dekan Fakultas Hukum


Diana Fitriana, S.H., M.H.
NIDN. 0424039003


Dr. Rr. Dijan Widijowati, S.H., M.H.
NIDN. 0403096602

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabilla Putri Indrawan

NPM : 201910115166

TTL : Bekasi, 17 Juni 2001

Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*Tanggung Jawab PT. Jasa Marga Tbk Atas Kerugian Konsumen Akibat Kerusakan Di Ruas Jalan Tol Jakarta-Cikampek Dalam Perspektif Hukum Perdata*" adalah benar-benar merupakan asli karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jakarta, 2 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Salsabilla Putri Indrawan

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabilla Putri Indrawan
NPM : 201910115166
TTL : Bekasi, 17 Juni 2001
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **TANGGUNG JAWAB PT. JASA MARGA TBK ATAS KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT KERUSAKAN DI RUAS JALAN TOL JAKARTA- CIKAMPEK DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERDATA**

Berserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagaipenulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Salsabilla Putri Indrawan

ABSTRAK

Salsabilla Putri Indrawan. 201910115166. Tanggung Jawab PT. Jasa Marga Tbk Atas Kerugian Konsumen Akibat Kerusakan Di Ruas Jalan Tol Jakarta-Cikampek Dalam Perspektif Hukum Perdata

Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 2005 tentang jalan tol pada pasal 88 dijelaskan bahwa pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal. Namun, dalam praktiknya pengusaha dan pemerintah kurang memperhatikan hak-hak dari konsumen, baik dalam segi pelayanannya kepada masyarakat maupun dalam penjualan produk. Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia menyangkut pada kesadaran oleh semua pihak, baik kesadaran dari pengusaha, pemerintah maupun konsumen mengenai pentingnya perlindungan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum PT. Jasa Marga Tbk terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat kerusakan di Ruas Jalan Tol Jakarta-Cikampek, dengan fokus pada aspek hukum perdata. Hal ini, kerusakan dapat mencakup kerusakan kendaraan, kecelakaan, dampak negatif lainnya yang mungkin dialami konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab hukum PT. Jasa Marga Tbk terhadap konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam perspektif hukum perdata, PT. Jasa Marga Tbk memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat kerusakan di Jalan Tol Jakarta-Cikampek. Analisis juga mencakup aspek kontrak antara PT. Jasa Marga Tbk dan konsumen, serta kewajiban perusahaan dalam menjaga dan merawat infrastruktur jalan tol. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pemahaman tentang tanggung jawab hukum PT. Jasa Marga Tbk dalam konteks kerusakan di jalan tol, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan regulasi atau kebijakan yang dapat mengoptimalkan perlindungan konsumen.

Kata kunci : jalan tol, perlindungan hukum, tanggung jawab.

ABSTRACT

Salsabilla Putri Indrawan. 201910115166. *Responsibility of PT. Jasa Marga Tbk for Consumer Losses Due to Damage on the Jakarta-Cikampek Toll Road in the Perspective of Civil Law.*

Government Regulation no. 8 of 2005 concerning toll roads in article 88 explains that toll road users have the right to receive toll road services that comply with minimum service standards. However, in practice, entrepreneurs and the government pay little attention to the rights of consumers, both in terms of service to the public and in product sales. The problems faced by Indonesian consumers relate to awareness by all parties, including awareness from entrepreneurs, government and consumers regarding the importance of consumer protection.

This research aims to analyze the legal responsibility of PT. Jasa Marga Tbk regarding losses experienced by consumers due to damage on the Jakarta-Cikampek Toll Road, with a focus on civil law aspects. This, damage can include vehicle damage, accidents, other negative impacts that consumers may experience. The research uses a normative juridical method by analyzing statutory regulations relating to the legal responsibilities of PT. Jasa Marga Tbk towards consumers.

The results of this research indicate that from a civil law perspective, PT. Jasa Marga Tbk has the responsibility to provide compensation to consumers who suffer losses due to damage on the Jakarta-Cikampek Toll Road. The analysis also includes aspects of the contract between PT. Jasa Marga Tbk and consumers, as well as the company's obligations in maintaining and maintaining toll road infrastructure. It is hoped that this research can contribute to the development of understanding of the legal responsibilities of PT. Jasa Marga Tbk in the context of damage to toll roads, as well as providing recommendations for improving regulations or policies that can optimize consumer protection.

Keywords: *toll roads, legal protection, responsibility.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis diberikan kemudahan dalam penulisan skripsi, hingga penulis dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu dengan segala rintangan serta keterbatasan. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu untuk dapat menyelesaikan studi program strata satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penelitian skripsi yang penulis tulis berjudul **“Tanggung Jawab PT. Jasa Marga Tbk Atas Kerugian Konsumen Akibat Kerusakan Di Ruas Jalan Tol Jakarta-Cikampek Dalam Perspektif Hukum Perdata”**

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari pihak-pihak lain, baik secara materiil maupun moril. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulisan skripsi ini, kepada para pihak antara lain:

1. Inspektur Jendral Polisi (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim selaku Rektor Universitas Bahayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Rr. Dijan Widijowati, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Adi Nur Rohman, S.H.I., M.Ag., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Rahmat Saputra, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Jantarda Mauli Hutagalung, S.H., S.Pd., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Diana Fitriana, S.H., M.H. selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Indra Lorenly Nainggolan S.H., M.H., selaku Sesprodi Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

8. Sri Wahyuni, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Materi yang telah banyak berdedikasi dalam penulisan skripsi ini dengan memberikan waktu, tenaga, serta arahan selama penulisan skripsi, dan juga memberikan banyak ilmu serta pengalaman baru selama penulis mengemban pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang bermanfaat bagi penulis untuk ke depannya.
9. Rabiah Al Adawiah, S.Ag, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Teknis yang telah berdedikasi dalam penulisan skripsi ini, dengan memberikan dukungan serta arahan kepada penulis selama penulisan skripsi, dan juga memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis untuk ke depannya.
10. Bapak dan Ibu Dosen serta Asisten Dosen yang telah memberikan ilmu serta pembelajaran tentang pengetahuan dan arahan kepada penulis yang akan bermanfaat untuk ke depannya, serta memberikan pelajaran bagi kehidupan.
11. Bapak dan Ibu di lingkungan Sekretariat Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membantu segala hal berkaitan dengan administrasi selama perkuliahan.
12. Mamah tercinta, Susi Indrawati, S.E. sebagai tanda bakti dan hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada mamah yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan dan cinta tiada terhingga yang hanya dapat ku balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini mejadi langkah awal untuk membuat mamah Bahagia. Untuk mamahku yang paling ku cintai terima kasih banyak selama ini banyak memberi motivasi, selalu mendoakanku, dan selalu memberiku nasehat untuk menjadi yang lebih baik.
13. Kedua adik-adikku, Satria Putra Indrawan dan Saddam Putra Indrawan. Terimakasih atas segala do'a dan dukungan yang telah diberikan kepada saya dalam proses pembuatan skripsi ini.
14. Partner spesial saya, Fajar Wicaksono. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan hidup saya. Telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini baik waktu, tenaga, maupun materi kepada saya. Dan menjadi tempat bercerita suka duka perjalanan hidup juga selalu memberikan semangat kapanpun.

15. Tia Septiani Irham, selaku teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi ini dan saling memberikan semangat untuk segera menyelesaikannya. Terimakasih telah berjuang bersama untuk menyelesaikan S1 Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
16. Sahabat-Sahabatku “Sushismilikity”. Meilany, Zafira, Dinda, Jessica dan Nasywa yang telah memberikan support, menemani dan mengisi waktu semasa mengerjakan skripsi ini.
17. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, namun tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh penulis.



Jakarta, 5 Agustus 2024

Penulis

Salsabilla Putri Indrawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
MOTTO	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Kerangka Konseptual	7
1.5 Kerangka Teoretis	9
1.6 Kerangka Pemikiran	12
1.7 Penelitian Terdahulu.....	13
1.8 Metode Penelitian.....	17
1.8.1 Jenis dan Sumber Bahan Hukum	17
1.8.2 Pendekatan Penelitian	18
1.8.3 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	19
1.8.4 Metode Analisis	19

BAB II TINJAUAN PUSTAKA MENGENAI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT KERUSAKAN JALAN TOL JAKARTA-CIKAMPEK DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERDATA	20
2.1 Jalan Tol Secara Umum	20
2.1.1 Pengguna Jalan Tol	25
2.1.2 Hak dan Kewajiban Pengguna Jalan Tol.....	26
2.1.3 Badan Usaha Jalan Tol.....	27
2.1.4 Hak dan Kewajiban Badan Usaha Jalan Tol	28
2.1.5 Jenis-Jenis Badan Usaha.....	28
2.2 PT. Jasa Marga Persero Tbk.....	29
2.3 Perlindungan Konsumen	31
2.3.1 Konsumen	32
2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	32
2.3.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	34
BAB III OBJEK PENELITIAN PT. JASA MARGA TBK DAN KERUSAKAN JALAN TOL JAKARTA-CIKAMPEK.....	37
3.1 Jalan Tol Jakarta-Cikampek	37
3.2 Kasus Tol Jakarta-Cikampek 1	38
3.3 Kasus Tol Jakarta-Cikampek 2	39
3.4 Kasus Tol Jakarta-Cikampek 3	39
3.5 Kasus Tol Jakarta-Cikampek 4	40
3.6 Kasus Tol Jakarta-Cikampek 5	41
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN MENGENAI TANGGUNG JAWAB PT. JASA MARGA TBK ATAS KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT KERUSAKAN DI JALAN TOL JAKARTA-CIKAMPEK DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERDATA	43
4.1 Tanggung Jawab dan Penyelesaian Hukum Yang Diberikan PT. Jasa Marga Tbk Kepada Konsumen	43
4.2 Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Oleh PT. Jasa Marga...	48
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2.1. Penggolongan Jenis Kendaraan Ketika Masuk Tol.....	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Jalan Tol Cikampek.....	38
Gambar 3.2. Kondisi Ban Kasus.....	39
Gambar 3.3. Bukti Pembayaran Servis Kerusakan Kendaraan.....	39
Gambar 3.4. Kondisi Ban Kasus 2.....	40
Gambar 3.5. Kondisi Ban Kasus 3.....	40
Gambar 3.6. Bukti Pembayaran Servis Kasus Kasus 3.....	41
Gambar 3.7. Kondisi Ban Kasus 4.....	42
Gambar 3.8. Biaya Servis Kasus 4.....	42
Gambar 3.9. Kondisi Ban Mobil Kasus 5.....	43
Gambar 3.10. Biaya Servis Mobil Kasus 5.....	43



DAFTAR SINGKATAN

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
KUH Per	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
UU	Undang-Undang
UUPK	Undang-Undang Perlindungan Konsumen
SPM	Standar Pelayanan Minimum
APBN	Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
PT	Perseroan Terbatas
Tbk	Terbuka
KM	Kilo Meter



MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah : 286)

“Orang lain ga akan paham bagaimana struggle dan sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanyalah sukses apa kita melangkah. Berjuanglah untuk diri sendiri sampai tiba saatnya kita akan bangga pada diri kita dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan :

Pertama, untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang hingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir ini dengan waktu yang tepat.

Kedua, untuk Mamah saya tercinta, yang tanpa lelah selalu mendukung, memotivasi dan membimbing saya sampai dapat menyelesaikan ini semua.

Ketiga, untuk kedua adik saya Satria Putra Indrawan dan Saddam Putra Indrawan yang selalu memberikan doa dan dukungan hingga saat ini.